便利な電子メールだが、万能の通信手段とはいえない。例えば謝罪すべきときにお手軽にメールで済ませ、取引先などの不興を買っていないか。
「メール版やってはいけないこと」を把握しておこう。

謝罪は直接会って　機密事項も要注意

1. ある会社員の話。同じ人から十通以上クレームメールを受け、そのたびメールを返したが、最後に切れて「なんで分らないんだ。おまえはバカか」と送ってしまった。返ってきたのは「あんたの対応は不誠実だ。メールをすべて公表してやる」との一文。

　字面だけのやりとりによるすれ違いで悪感情が高ぶりかねないのがメールの怖いところだ。

メールの質問にはメールの回答が当然と考え「取扱説明書をもう一度読み返して下さい。必ず動くはずです」などと返信する。懇切丁寧、平身低頭のつもりでもそこまでメールは伝えてくれない。機械的な対応と相手も頭に血が上り、泥沼に陥りかねない。

クレームや感情的な抗議のメールにはできる限り会ったり、電話で話したりすべき」と IT コンサルティングのきゃむネット（東京・荒川）の金沢良昭さん。メールには表情やしぐさ、声の調子がこめられず、こちらもクレームの意図を汲み取りにくい。
メールは言葉を尽くしても、一方的にこちらの意図をまくし立てることと同じ。また、のちの証拠として残り、言質を与えやすい。「メールしか連絡方法がなければ、抗議内容に触れずに『お話をさせていただけませんか』と返信した方がよい」と金沢さんは話す。

2. 「相手への謝罪。ドタキャンの連絡。断わられると困る大切な依頼。これらをメールだけで行うのは虫がよすぎる」とは「メールのための e 文章入門」の著書もあるノンフィクション作家、枝川公一さん。
「メールは不完全なもの。便利だからといって、それだけで済ませたら危険」という。ただし、事態の深刻さにもよるが、あとで会って謝るのが原則だ。ドタキャンは相手がメールを見なければ伝わらないわけで、電話も必ず入れる。ややこしい依頼ごともメール以外

できちんと説明し、誠意を伝えたい。

3. 重要な文書を気軽にやりとりするのも危ない。顧客リスト、個人情報があて先間違いで流出することもある。

4. 「〇〇社のＡさんはこう言っているのですが」などと他人から聞いた話をうかつに書き込むのも駄目。受取人がＡさんに転送するなど簡単。人間関係がもつれる。

5. 転勤や異動のあいさつをメールで出すのはどうか。新たなメールアドレスや住所を伝える意味では有効だ。気をつけたいのは「はがきに印刷するような決まり文句だけだと逆効果」（枝川さん）という点。在任中の感激や新たな心境まで書けばいいあいさつになるが、決まり文句ではただの無精ととられる。

6. メールの書き方も要注意。
相手のメールをそのままにしてやりとりしていると、金魚のフンのように最初からメールが垂れ下がり見苦しい。履歴を残すべき場合もあるが、出した手紙をそのまま同封して返されたような気分になる場合もある。

7. 金沢さんは返信の引用は質問部分など必要な部分だけを残すように薦める。返信の件名も「目下の人が適切な件名に変えた方がよい」という。また一本のメールでいくつもの回答を求めるのでなく、なるべく１メール１トピックに。

8. 「ＣＣ（同報）機能」を使ってやたらに多くの人に送るのも考え物だ。「自分が主たる受取人でないメールはノイズのようなもの。メール自体への注目率が下がり効率が悪い」（金沢さん）
「問いかけ型の文章を多くしてはいけない」と指摘するのは枝川さん。質問には「私はこう考えますがあなたは？」というスタンスを併記したい。単なる疑問文の多用は「相手を問い詰めるニュアンスが強くなる」からだ。

9. 相手が読みやすいよう、文章の長さもそろえる。

10. また「返信は二十四時間でというのが、およそのルール。回答が電話なら数分でできるということも多い」（金沢さん）

場面場面で本当に電子メールが有効か、考えよう

[spc-club: 6363] **ネチケットガイドライン**　平成15年６月15日　送信者　荻田さん
電子メールに関するエチケット（ネチケット）について、比較的詳細にしかも分かりやすく紹介したページを見つけました。ご一読されることをお勧めいたします。
http://www.cgh.ed.jp/netiquette/rfc1855j.html#2_1

なお、上記解説では触れられていないようですが、メール返信時のメッセージ引用についても注意が必要と思います。（特にメーリングリストにおいて）
返信に際して、原文の一部に対してコメントするとき、一部を引用してその後に、コメントするとよく分かりますが、中には、何のために引用されているのか分からない、全文引用された返信文がよく見かけます。これは、発信者に対して失礼であると私は思います。
Outlook Express では、通常、返信をクリックすると、原文全てがそのまま引用されるような設定になっているようですが、必要なければ削除するべきだと思います。

出典　15.11.15（土）日本経済新聞　朝刊
15.06.15 [spc-club: 6363] 送信者　荻田倫明さん